Services financiers Mercedes-Benz

Guide de retour de location

Une nouvelle expérience de conduite Mercedes-Benz vous attend



Aperçu

Un conducteur de première classe mérite une expérience de location de première classe

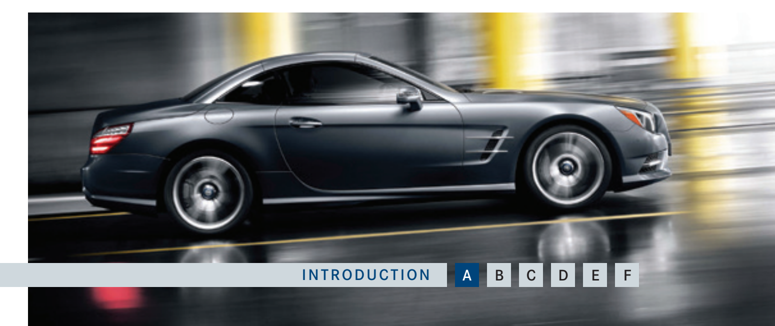
Nous espérons que votre expérience de location Mercedes-Benz a été exceptionnelle et nous entendons poursuivre cette expérience avec vous tout en vous servant le mieux.

Le Guide de retour de location de Services financiers Mercedes-Benz vous permettra d'effectuer une transition en douceur vers la prochaine étape de votre bail. Il présente un aperçu complet de vos options de retour de location, ainsi que de nos directives sur l'état du véhicule si vous choisissez de retourner votre véhicule.

Afin de vous aider à préparer le retour de votre véhicule de location, Services financiers Mercedes-Benz communiquera avec vous afin de planifier une préinspection de véhicule qui sera menée par une entreprise d'inspection indépendante. Avec cette préinspection, vous obtiendrez une revue de l'état du véhicule qui déterminera le kilométrage excédentaire ou l'usure excessive.

Afin de prévoir suffisamment de temps pour de l'entretien ou des réparations qui seraient nécessaires, nous recommandons de planifier votre préinspection 45 à 90 jours avant de retourner votre véhicule. Ce livret comprend des directives et des outils qui vous permettront de vous préparer à cette préinspection.

Nous apprécions faire affaire avec vous, si vous avez des questions, veuillez entrer en contact avec Services financiers Mercedes-Benz au **1 866 202-6969** ou visitez **www.mercedes-benz.ca/findebail**.



Options de retour de location

Nous avons des options, vous avez des choix.

Option 1

Retourner votre véhicule et prendre le volant d’un véhicule neuf Mercedes-Benz

Si vous désirez retourner votre véhicule actuel et repartir au volant d’une Mercedes-Benz, les pages qui suivent vous aideront à vous guider à travers le processus.

Informez-vous auprès de votre concessionnaire Mercedes-Benz pour découvrir les offres exclusives en cours.

Option 2

Payer le solde net de votre véhicule

Vous pouvez acheter le véhicule que vous conduisez ou financer le prix d’achat de votre véhicule en tout temps au cours de votre bail (sujet aux critères d’approbation de crédit) en communiquant avec votre concessionnaire ou Services financiers Mercedes-Benz au **1 866 202-6969**.

Si vous choisissez de régler le solde net de votre véhicule, il n’est pas nécessaire de procéder à une préinspection de votre véhicule à moins que vous ne désiriez en revoir l’état.

Carte Condition Première Classe

Nous vous invitons à effectuer votre propre inspection de véhicule avant la préinspection, afin de vous familiariser avec le processus et les directives. La Carte Condition Première Classe que l’on peut retrouver à l’endos de la page couverture de ce livret vous permettra d’identifier tout ce qui est considéré comme usure excessive.

Placez la Carte Condition Première Classe sur la zone endommagée, à l’extérieur ou à l’intérieur. Si la carte couvre entièrement l’endroit endommagé, aucuns frais de réparation ou de remplacement à vos frais ne vous seront généralement facturés.*

Nous vous invitons aussi à vérifier le kilométrage que vous avez parcouru pendant toute la durée de votre contrat de location pour établir si vous avez dépassé le kilométrage prescrit.

Veuillez prendre note que cette autoévaluation **ne remplace pas** la préinspection.



*Certaines exceptions s’appliquent.

Processus de retour de véhicule

Vue d'ensemble

Retourner votre véhicule à la fin de votre bail est un processus simple en 4 étapes qui devrait débuter approximativement trois mois avant la date prévue du retour de votre véhicule.

Si vous avez choisi de procéder au règlement de votre véhicule, ce processus de retour ne s'applique pas.

Étape 1 : Préinspection de véhicule par une tierce partie
45 à 90 jours avant la date de retour prévue du véhicule

Étape 2 : Revue des résultats de préinspection
Communiquez avec votre concessionnaire pour procéder à la revue des résultats et déterminer l'option qui vous convient le mieux

Étape 3 : Retourner votre véhicule
À la fin de votre bail

Étape 4 : Relevé de fin de bail
Après avoir retourné votre véhicule

Étape 1 : Préinspection de véhicule par une tierce partie

Si vous avez choisi de retourner votre véhicule, Services financiers Mercedes-Benz communiquera avec vous afin de planifier une préinspection et offrir des renseignements concernant toute offre spéciale de loyauté. La préinspection est flexible et pratique. Elle pourra être effectuée à votre domicile, à votre bureau ou chez le concessionnaire de votre localité à un moment qui vous conviendra.

Nous vous conseillons de procéder à la préinspection de votre véhicule 45 à 90 jours avant la date de retour prévue du véhicule, afin d'assurer le temps nécessaire pour l'entretien ou les réparations. Le coût de certaines réparations pourrait même être couvert par votre assureur. N'oubliez pas qu'aucune réparation ne pourra être effectuée une fois que vous aurez retourné le véhicule chez le concessionnaire.



Le saviez-vous? Simplifiez votre expérience de location à venir en achetant la Protection de location Première Classe. Offerte sur la plupart des véhicules, elle procure une plus grande tranquillité d'esprit grâce à une variété d'options qui vous protègent des dépenses occasionnées par l'usure excessive. Consultez votre concessionnaire Mercedes-Benz pour plus de détails.



Nous recommandons que les réparations soient effectuées par un concessionnaire ou un atelier de carrosserie Mercedes-Benz autorisé afin d'en assurer la qualité et éviter les frais imprévus. Veuillez communiquer avec Services financiers Mercedes-Benz au **1 866 202-6969** ou visitez **www.mercedes-benz.ca/findebail** afin d'obtenir une liste des emplacements autorisés.

Les pages qui suivent vous serviront de guide afin de vous aider à déterminer tout ce qui est usure excessive en vue de votre préinspection.

Pneus & Jantes

AUCUNE réparation ou **AUCUN** remplacement nécessaire, si :

a. **Les quatre pneus sont les pneus d'origine et de type*, dimension, charge et cotes de vitesse identiques et l'épaisseur de la bande de roulement est d'au moins 0,32 cm d'épaisseur (4/32 de pouce) au point d'usure le plus élevé.**

b. Les pneus sur le même axe sont de la même marque (les 4 pneus des véhicules 4Matic doivent être de marque identique)

c. Les pneus et les jantes doivent rencontrer les spécifications d'origine (consulter l'étiquette qui se trouve sur le montant intérieur de la porte du conducteur et le Manuel d'utilisateur). **Prendre note que les pneus d'hiver ne sont pas considérés comme de l'équipement d'origine.**

d. Le pneu et la jante de la roue de secours (ou kit anti-crevaison pour les véhicules sans roue de secours) sont présents et en bon état

e. Les jantes ne sont pas tordues, fissurées ou craquelées (peu importe leur dimension)

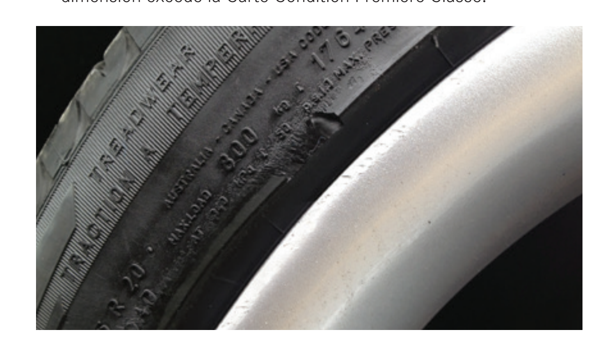
f. Les pneus sont exempts de boursouflures, coupures, dommages aux flancs et d'usure anormale

g. Toute égratignure et entaille aux roues passe le test de la Carte Condition Première Classe

*Certains véhicules peuvent être dotés d'un type spécial de pneus (par ex. pneus d'été à haute performance)



▲ Les dommages aux jantes sont facturables seulement si leur dimension excède la Carte Condition Première Classe.



▲ Les coupures, boursouflures et dommages aux flancs sont tous facturables, peu importe leur dimension.

Mécanique et Électrique

AUCUNE réparation ou **AUCUN** remplacement nécessaire, si :

a. Toutes les mesures d'entretien prescrites par le fabricant de votre véhicule ont été observées et sont documentées dans le carnet d'entretien estampillé ou par une copie du bon de réparation.

b. Toute réparation nécessaire couverte par la garantie a été réparée.

c. Toutes les composantes du groupe motopropulseur ou du moteur sont en état de fonctionnement

d. Vos Carnets d'entretien/Manuel d'utilisateur/ Manuel COMAND/Livret d'entretien et de garantie du véhicule sont présents

e. Les deux clés sont retournées

L'entretien de votre véhicule a-t-il été effectué conformément au calendrier prescrit? Voilà une bonne façon d'assurer un processus de retour de véhicule harmonieux.

Intérieur et Extérieur

AUCUNE réparation ou **AUCUN** remplacement nécessaire, si :

a. L'extérieur est exempt de trous, déchirures ou coupures (peu importe la taille)

b. Les éraflures n'entament pas la peinture (peu importe la taille)

c. Les éraflures qui entament la peinture ainsi que les bosselures franchissent avec succès le test de la Carte Condition Première Classe

Lorsque vous faites la revue de l'extérieur de votre véhicule, il est utile de se rappeler la règle des 5 dommages maximum par panneau (qui franchissent avec succès le test de la Carte Condition Première Classe). Les pare-chocs avant et arrière font partie de ces panneaux.

d. La calandre ne contient aucun dommage structurel

e. L'intérieur est exempt de déchirures, coupures, trous, brûlures ou de taches qui ne peuvent être enlevées (peu importe leur taille)

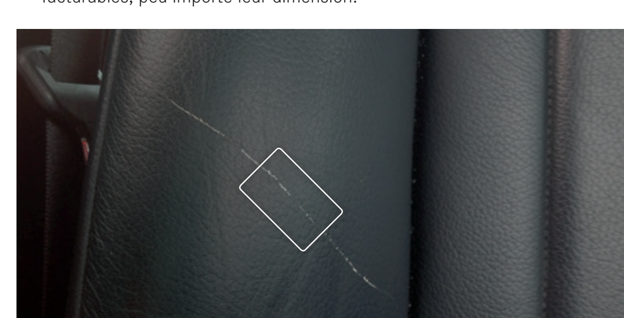
f. Tout dommage intérieur qui ne pénètre pas le tissu et qui franchit avec succès le test de la Carte Condition Première Classe



▲ Les bosselures sont seulement facturables si leur dimension excède la Carte Condition Première Classe. Les trous, déchirures ou coupures sont facturables, peu importe leur dimension.



▲ Les éraflures qui entament la peinture sont facturables seulement si leur dimension excède la Carte Condition Première Classe.



▲ Les égratignures intérieures qui ne pénètrent pas le tissu sont facturables seulement si leur dimension excède la Carte Condition Première Classe.



▲ Les dommages aux pare-chocs sont facturables si leur dimension excède la Carte Condition Première Classe. Tous les trous, déchirures ou coupures et les dommages structurels sont facturables peu importe leur dimension.

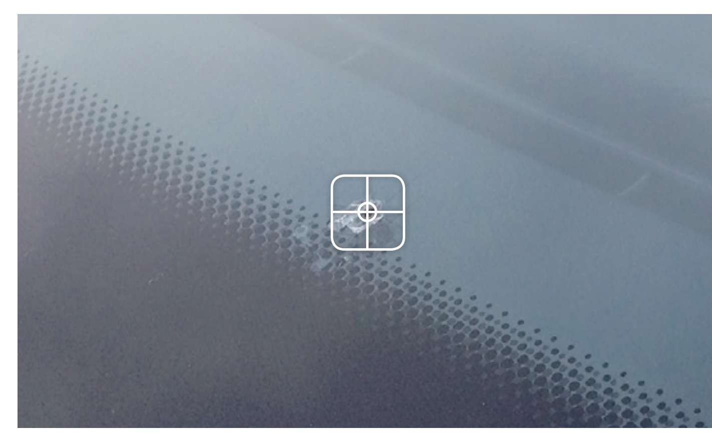
Vitres et Lentilles

AUCUNE réparation ou **AUCUN** remplacement nécessaire, si :

a. Tout ce qui est vitre et lentille est exempt d'étoiles, de fêlures ou de trous
b. Toute égratignure peut être recouverte par la Carte Condition Première Classe.
c. Pas plus de 2 étoiles ont été recouvertes de bouchons
d. Les fêlures et les trous sont inférieurs à 3 mm
e. Les fêlures ou trous, peu importe leur dimension, n'entravent pas le champ de vision du conducteur défini par la trajectoire des essuie-glaces.
f. Toutes les vitres teintées installées après la signature du contrat sont exemptes d'égratignures, de bulles, déchirures ou de décoloration.

Une « étoile» est un éclat de verre présentant une ou plusieurs branches. Par « bouchon », on entend toute réparation de pare-brise endommagé.

Afin d'assurer que les réparations rencontrent les spécifications du fabricant, nous recommandons que tout remplacement de pare-brise soit effectué par un concessionnaire Mercedes-Benz autorisé. Prendre note que le coût de remplacement du pare-brise est souvent couvert par l'assureur. Veuillez communiquer avec votre courtier d'assurance à ce sujet.



▲ Les étoiles sont facturées seulement si elles ont un diamètre supérieur à 0, 30 cm de diamètre et si leur périmètre excède le cercle de l'outil de mesure de la Carte Condition Première Classe.

Modifications subséquentes à la location ou équipements manquants et endommagés

AUCUNE réparation ou **AUCUN** remplacement nécessaire, si :

a. Tout l'équipement loué avec le véhicule et toutes les pièces installées en usine sont présents, non endommagés et en bon état de fonctionnement.
b. Toutes les modifications installées par un concessionnaire Mercedes-Benz autorisé sont intactes.
c. Toutes les modifications de tierce partie, subséquentes à la location ont été remises dans leur état d'origine, ces modifications comprennent, mais ne se limitent pas à :

- Abaissement de la suspension du véhicule
- Modification de la couleur ou du schéma des couleurs du véhicule ne provenant pas du manufacturier
- Becquet arrière et attelage de remorque
- Trous pratiqués dans le châssis
- Dommages causés par le retrait d'équipement ou d'accessoires
- Toutes autres altérations suite à la signature du contrat non couvertes par la garantie du manufacturier.



▲ Aucuns frais si le cache-crochet de remorquage est présent.



▲ Des frais seront facturés si le cache-crochet de remorquage est manquant.

Veuillez prendre note que tous les dommages mécaniques, électriques, relatifs à la structure qui résultent d'altérations au véhicule ne sont pas nécessairement découverts pendant la préinspection du véhicule. Tous les dommages qui seront retrouvés sur le véhicule après qu'il a été retourné vous seront facturés.

Étape 2 : Procéder à une vérification de vos résultats de préinspection

Une fois votre inspection de tierce partie complétée, vous pouvez communiquer avec votre concessionnaire pour toutes questions que vous pourriez avoir sur les résultats et le processus de réparation. Votre concessionnaire pourra vous aider à comprendre les options qui s'offrent à vous ainsi que les frais connexes.

Étape 3 : Retourner votre véhicule

Nous vous invitons à communiquer avec votre concessionnaire afin de fixer un rendez-vous pour retourner votre véhicule. Fixer un rendez-vous à l'avance, c'est permettre à votre concessionnaire de vous fournir une expérience des plus positives.

Le concessionnaire pourra faire le tour du véhicule pour vérifier si des changements ont été apportés à la condition du véhicule une fois la préinspection nécessaire complétée.

Vous recevrez un reçu de retour de véhicule, une fois votre véhicule retourné. Dans la plupart des cas, un sommaire d'état du véhicule ainsi qu'un relevé de fin de bail vous seront aussi fournis. Toutefois, si votre véhicule n'a pas fait l'objet d'une inspection de tierce partie avant son retour ou si la condition de votre véhicule a changé depuis la tenue de sa préinspection, il se peut qu'un sommaire d'état du véhicule et un relevé de fin de bail ne soient pas disponibles et qu'une inspection finale par une tierce partie soit nécessaire afin d'établir le kilométrage final parcouru ainsi que toute usure excessive.

Étape 4 : Relevé de fin de bail

Si le relevé de fin de bail au moment du retour du véhicule ne vous a pas été remis, il vous parviendra par la poste. Ce relevé présentera tous les frais encourus pour les dommages, le kilométrage excédentaire ou l'usure excessive.

Nous espérons que ces 4 étapes vous permettront d'effectuer une transition harmonieuse vers votre prochain véhicule Mercedes-Benz. Si vous avez des questions sur ce processus, veuillez vous adresser à votre concessionnaire ou visiter **www.mercedes-benz.ca/findebail**.

Revue de l'état de votre véhicule

À l'aide de la fiche d'évaluation ci-dessous, procédez à la revue de l'état de votre véhicule et préparez votre véhicule à la préinspection. Si vous répondez « oui » à toutes les questions, votre véhicule satisfait à la plupart des directives d'évaluation du véhicule. Si vous répondez « non », il se peut que des réparations soient nécessaires avant de retourner votre véhicule.

Si Services financiers Mercedes-Benz ne communique pas avec vous, veuillez entrer en contact avec un des nos conseillers en programmes au **1 866 202-6969** afin de fixer un rendez-vous pour la préinspection de votre véhicule.

Kilométrage

Le kilométrage que vous avez parcouru pendant toute la durée de votre contrat de location est-il inférieur au kilométrage maximum prescrit dans votre contrat? O | N

Pneus et jantes

Les pneus et les jantes rencontrent-ils les spécifications du fabricant, conformément au Manuel de l'utilisateur? O | N

L'épaisseur de la bande de roulement des pneus au point d'usure le plus profond est-elle d'au moins 0,32 cm (4/32 pouce)? O | N

Les pneus sont-ils exempts de dommages et d'usure anormale (bosses, coupures et dommages aux flancs)? O | N

Les pneus et les essieux avant et arrière sont-ils de la même marque? Les quatre pneus des véhicules 4Matic doivent être de marque identique. O | N

Les jantes sont-elles en bon état (non brisées ou tordues)? O | N

Service

Avez-vous effectué toutes les mesures d'entretien prescrites par le fabricant (tel qu'indiqué dans le Livret d'entretien)? O | N

Dans l'affirmative, sont-elles appuyées par un carnet d'entretien estampillé ou une copie du bon de réparation/facture? O | N

Avez-vous effectué toutes les réparations sous garantie avant le retour du véhicule? Se rappeler que tout élément couvert par la garantie et non réparé avant le retour du véhicule peut devenir facturable. O | N

Pièces manquantes

Tout l'équipement qui a été livré avec votre véhicule est-il présent et fonctionne-t-il parfaitement? Par exemple :

Deux clés O | N

Protège-tapis O | N

Manuel du propriétaire/ Livrets d'entretien O | N

Enregistrements O | N

Pare-vent (cabriolets) O | N

Télécommandes/Écouteurs DVD (Divertissement pour les passagers arrière) O | N

Câbles média O | N

Cache-bagages O | N

Roues de secours/Trousse à outils O | N

Trousse de premiers soins O | N

COMAND/Équipement audio (disques de navigation/Changeurs de CD s'il y a lieu) O | N

Allume-cigarette/Porte-gobelet O | N

Afin d'assurer l'exactitude des résultats de préinspection, nous recommandons un nettoyage intérieur et extérieur du véhicule.

Modifications subséquentes à la location

Les modifications subséquentes à la location ont-elles été entièrement retirées? O | N

Si ce n'est pas le cas, ces modifications ont-elles été exécutées par un concessionnaire ou un atelier de carrosserie Mercedes-Benz autorisé en utilisant de l'équipement/des pièces Mercedes-Benz autorisées? O | N

Les modifications qui n'ont pas été installées par Mercedes-Benz ont-elles été retirées? O | N

Si oui, tout dommage résultant de ces modifications a-t-il été corrigé? O | N

Après avoir complété cette liste de contrôle, informez-vous auprès de votre concession pour toute question portant sur l'état de votre véhicule ou le processus de préinspection. Une fois le processus de préinspection terminé, veuillez communiquer avec votre concessionnaire pour passer en revue les résultats.

Nous vous recommandons de prendre toutes les dispositions nécessaires afin de vous permettre de réparer les dommages à temps avant de retourner le véhicule.

Foire aux questions

1. Que devrais-je faire si je ne suis pas en mesure de retourner mon véhicule à la date de fin de bail prévue?

Nous vous invitons à communiquer avec votre concessionnaire Mercedes-Benz afin de fixer une date pour le retour de votre véhicule. Vous pouvez aussi joindre Services financiers Mercedes-Benz au **1 866 202-6969** pour obtenir des renseignements supplémentaires sur les options de retour supplémentaires.

2. Pourquoi est-il important de compléter une préinspection avant de retourner mon véhicule?

La préinspection constitue une partie importante du processus de retour de location puisqu'elle vous offre une revue de l'état du véhicule tout en identifiant l'usure excessive avant la date de retour prévue. Ne pas compléter une préinspection avant de retourner votre véhicule pourrait vous occasionner des frais imprévus sur votre relevé de fin de bail.

Une fois la préinspection complétée, nous vous invitons à entrer en contact avec votre concessionnaire qui effectuera avec vous la revue des résultats de préinspection et qui fournira des renseignements sur le processus de réparation ainsi que les options de retour de véhicule qui s'offrent à vous.

3. Les réparations peuvent-elles être complétées par une concession qui n'est pas un concessionnaire/atelier de carrosserie Mercedes-Benz?

Afin d'éviter que tous frais potentiels pour des réparations sous les normes ou incomplètes soient facturés, nous recommandons que les réparations soient effectuées par un concessionnaire ou un atelier de carrosserie Mercedes-Benz autorisé. Veuillez communiquer avec Services financiers Mercedes-Benz au **1 866 202-6969** ou visitez **www.mercedes-benz.ca/findebail** pour obtenir une liste des concessionnaires et des ateliers de carrosserie Mercedes-Benz autorisés.



4. Quels frais mon relevé de fin de bail comportera-t-il?

Tous les frais d'usure excessive, les frais de kilométrage excédentaire (se référer à votre contrat de location), les frais portant sur les dommages qui rendent le véhicule non sécuritaire ou illégal à opérer, tous les paiements restants et tous les frais additionnels que vous auriez encourus avant de retourner votre véhicule.

5. Pourquoi le rapport d'état du véhicule et le relevé de fin de bail ne me seront-ils pas nécessairement remis lors du retour du véhicule?

Si aucune préinspection de tierce partie n'a eu lieu avant le retour de votre véhicule ou si l'état de votre véhicule a changé depuis la préinspection du véhicule, un rapport d'état du véhicule et un relevé de fin de bail peuvent ne pas être offerts et il se peut qu'une inspection de tierce partie soit nécessaire afin de déterminer le kilométrage final et toute usure excessive.

6. Quand vais-je obtenir un remboursement de mon dépôt de sécurité?

Une fois que Services financiers Mercedes-Benz a été avisé du retour du véhicule à la concession, votre compte sera finalisé. S'il n'y a aucuns frais d'usure excessive, paiements en souffrance, kilométrage excédentaire ou frais supplémentaires imputés au compte, votre dépôt de sécurité vous sera remboursé dans les 14 jours. Si vous déménagez durant le terme du bail, veuillez joindre Services financiers Mercedes-Benz au **1 866 202-6969** pour effectuer une mise à jour de votre dossier.

L'information fournie dans ce document et son contenu peuvent être modifiés en tout temps sans préavis. Toutes les obligations de retour de location sont assujetties aux modalités et conditions stipulées dans l'entente contractuelle les régissant.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le processus de retour de location, veuillez communiquer avec Services financiers Mercedes-Benz ou visiter **www.mercedes-benz.ca/findebail**.

Imprimé au Canada
LRG2014-FR

Services financiers Mercedes-Benz
2680 boul. Matheson Est, bureau 500
Mississauga (Ontario) L4W 0A5
1 888 532-7362